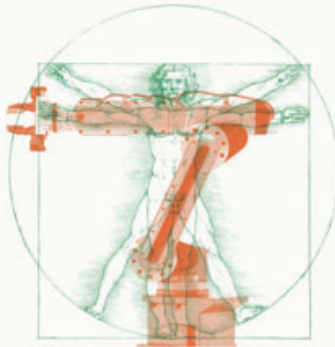
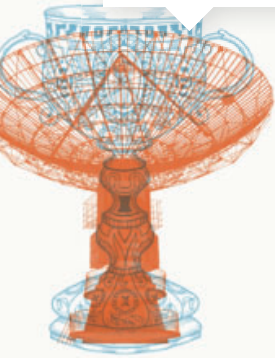
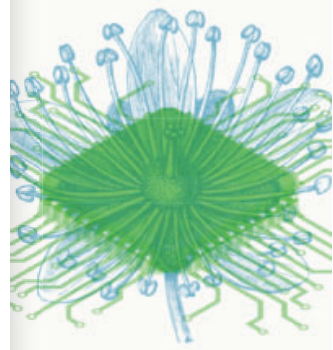
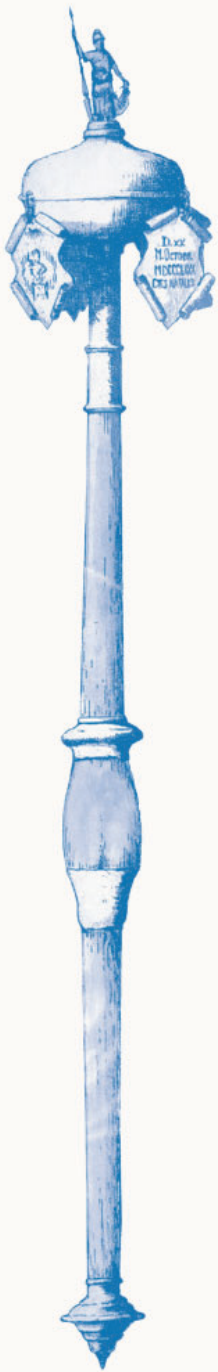


Het belang van behoefte-gedreven mediation

prof.dr. S. Zebel





prof.dr. S. Zebel

Het belang van behoeften-gedreven mediation

Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Mediation, vanwege het Centrum voor Conflicthantering en de Mediatorsfederatie Nederland, aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid op 14 december 2023.

Rector, geachte aanwezigen in de zaal en online,

Iedereen maakt in meer of mindere mate conflicten mee in het leven – dat wil zeggen dat we ons gefrustreerd of geblokkeerd voelen door een ander. Zo had ik enkele jaren lang een conflict met mijn innerlijke zelf (en agenda) om deze oratie te houden, maar dat is uiteindelijk opgelost. De conflicten die we meemaken zijn vaak kleine gebeurtenissen en lichte irritaties, die we in de regel oplossen door de ander te benaderen (om het uit te praten, de ander te laten weten hoe we ons voelen, of excuses te maken), of door afstand te nemen, er op een andere manier naar te kijken of juist niets te doen – het gebeurde te laten voor wat het is en er zelf proberen niet te zwaar aan te tillen.

Soms doen zich echter ook conflicten en incidenten voor die ernstiger van aard zijn, en die we niet 1-2-3 kunnen oplossen of naast ons neerleggen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om arbeidsconflicten, denk aan verstoorde relaties tussen werknemers onderling of met de leidinggevende, problemen bij het verbreken van relaties en huwelijken of een uit de hand gelopen meningsverschil met de burens over geluidsoverlast of de plek waar een heg of schutting is opgetrokken. Daarnaast kan het ook gaan om ernstige gebeurtenissen zoals strafbare feiten waarbij men betrokken raakt, als slachtoffer of plegger, of incidenten op grotere schaal, zoals de problemen van bewoners in Groningen rond de gaswinning, of het toeslagenschandaal, waarin vele mensen onterecht verdacht werden van fraude, en waardoor hun kinderopvangtoeslag of andere vorm van toeslag werd stopgezet en teruggevorderd.

Wanneer je als burger betrokken raakt bij dergelijke, ernstige conflicten en incidenten, dan kan dat grote gevolgen hebben voor het dagelijkse leven: het kan gepaard gaan met veel stress en negatieve emoties zoals angst, woede en schaamte, en problemen opleveren op het gebied van relaties, gezondheid, financiën en wonen. Voor veel mensen kunnen dergelijke gebeurtenissen voelen als het eerste waarmee ze opstaan, en het laatste waarmee ze naar bed gaan. Het gevoel het niet meer zelf met de andere partij te kunnen oplossen kan dan overheersen. In dergelijke omstandigheden kunnen mensen besluiten de hulp in te roepen van een derde partij. Men kan denken aan het inwinnen van juridisch advies bij een vakbond, juridisch loket of advocaat en het starten van een juridische procedure tegen de andere partij. Daarnaast is er de mogelijkheid om een professionele mediator in te schakelen die kan helpen te zoeken naar een oplossing en herstel. Deze mediation is een vorm van bemiddeling waaraan mensen vrijwillig kunnen deelnemen, en waarbij ze onder begeleiding van een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, werken aan het verbeteren en herstellen van hun onderlinge communicatie, aan emotioneel herstel, en trachten te komen tot een gezamenlijk gedragen, duurzame oplossing.

Illustratie van een mediation

Om kort te illustreren hoe mediation in zijn werk kan gaan, geef ik een voorbeeld van de manier waarop mediation kan plaatsvinden in een strafzaak naar aanleiding van een overval.¹ Ik ben dergelijke zaken al verschillende keren tegengekomen de afgelopen jaren in gesprekken met mediators en bemiddelaars bij herstelbemiddeling.

¹ Het betreft een fictief voorbeeld van een mediation zaak, geïnspireerd op verschillende cases die ik de afgelopen jaren ben tegengekomen.

De eigenaar van een winkel wordt overvallen door een minderjarige jongen die zij kent. De dader was door een andere jongen met een scooter naar de winkel gebracht en die had hem na de overval ook naar huis gereden. De jongens worden opgepakt en de rechter verwijst de strafzaak van de overvaller naar mediation. Het slachtoffer besluit in gesprek te gaan met de jongen die de winkel binnen kwam, haar bedreigde en haar overviel. Ze is erg boos op de daders die zij kent uit het dorp waar ze allemaal wonen. Ook kent het slachtoffer de ouders van deze dader, maar die durven haar nu niet meer te groeten uit schaamte voor wat hun zoon heeft gedaan. Het slachtoffer vindt het heel erg dat deze mensen haar niet meer durven te groeten. Dat was voor haar ook een belangrijke reden om een gesprek met deze dader aan te gaan, onder begeleiding van twee mediators.



Eenmaal in gesprek zegt het slachtoffer dat zij het knap vindt van de dader dat hij met haar durft te praten. Toch is zij behoorlijk boos en laat hem dat ook duidelijk merken. De jongen heeft het moeilijk, en op de vraag waarom hij het heeft gedaan geeft hij aan dat hij het met zijn vrienden erover had gehad en wilde kijken of het hem zou lukken. Het slachtoffer vertelt wat het allemaal met haar heeft gedaan. Ze is niet alleen heel boos, maar ze is ook enorm geschrokken en schrikt telkens nog erg als er iemand met een baseball cap binnenkomt zoals de dader die ook op had. Mede door dit verhaal van het slachtoffer, heeft de jongen nu heel veel spijt van wat hij heeft gedaan. Hij laat dat ook blijken richting het slachtoffer. Ook vindt hij het heel erg voor zijn ouders, die zich geen raad weten met wat hij heeft gedaan. Het slachtoffer kijkt indringend naar de jongen terwijl hij dit vertelt, en zegt: "Ik zie dat het je echt veel doet." Aangezien het slachtoffer graag wil dat alles weer wordt zoals het was, vraagt ze de dader of hij na dit alles weer in haar winkel zou durven komen. De jongen zegt 'ja'. Ook vraagt ze of zijn ouders dat ook weer zouden durven. De jongen antwoordt dat hij zijn ouders wel zal meenemen naar de winkel. Een van de mediators haakt daarop in en vraagt of ze daarover een afspraak kunnen maken. Dat zien alle betrokkenen wel zitten. Na het maken van deze concrete afspraak zien de mediators het slachtoffer zichtbaar opleven en haar boosheid wegebben. Dit was voor haar heel belangrijk. 'Het is niet echt een prater, die jongen. Maar die afspraak doet me goed', zegt ze tegen een van de mediators gelijk na het gesprek. De uitkomsten van deze mediation worden vastgelegd, zodat de rechter daar rekening mee kan houden in het vervolg van deze strafzaak.

De gunstige impact van het deelnemen aan mediation

Zoals uit deze illustratie van mediation valt af te leiden, wordt vaak gedacht dat deze vorm van conflictantering tot gunstigere uitkomsten voor partijen leidt, vergeleken met bijvoorbeeld (alleen) een gang naar de rechter of het niet inschakelen van een derde partij. Maar is dit ook zo? Wat is daarover bekend vanuit wetenschappelijk onderzoek? Allereerst is een belangrijke uitkomst dat de inzet van mediation veel tijd en kosten kan schelen in vergelijking met een juridische procedure zonder mediation. Dat blijkt bijvoorbeeld duidelijk uit Canadees onderzoek (een meta-analyse) waarin een groot aantal studies naar mediation in civielrechtelijke conflicten werden vergeleken met vergelijkbare andere zaken waarin mediation niet werd toegepast om het conflict op te lossen en er geprocedeerd werd (Lawrence et al., 2007). Uit dit onderzoek blijkt dat men via mediation vaker en in kortere tijd tot een gezamenlijk oplossing komt voor het conflict, hetgeen veel tijd en (juridische) kosten scheelt.

Ook bij het inzetten van mediation en herstelbemiddeling bij strafbare feiten blijkt uit een recente studie uit het Verenigd Koninkrijk (Jones & Harris, 2022) dat het inzetten van mediation gepaard gaat met een besparing van kosten op de lange termijn, als dat wordt vergeleken met strafzaken die op conventionele wijze worden afgedaan zonder inzet van een vorm van bemiddeling. Deze kostenbesparing op lange termijn zit voor een belangrijk deel in de preventieve werking die mediation in strafzaken kan hebben op de kans dat daders opnieuw strafbare feiten zullen plegen, zo blijkt uit dit Engelse onderzoek. Ook in de Nederlandse context gaat dit op. Zo blijkt uit verschillende studies die we uitvoerden in de Nederlandse praktijk dat daders die deelnamen aan mediation in strafzaken in de jaren daarna duidelijk minder vaak opnieuw in de fout gingen dan vergelijkbare daders wiens strafzaak werd afgedaan zonder mediation (Claessen et al., 2015; Jonas et al., 2024). In haar promotie-onderzoek heeft Jiska Jonas uitgezocht hoe dat komt – komt allen in februari volgend jaar naar haar promotie in Maastricht als u wilt weten hoe dat zit. Daarnaast is het in Nederland zo dat bij toepassing van mediation in strafzaken de officier van justitie of rechter de uitkomst van de zaak, waaronder de afspraken die partijen maken, meeweegt in de beslissing hoe de strafzaak af te doen. Uit het onderzoek dat we deden naar de recidive naar mediation in strafzaken, weten we ook dat officieren en rechters na afloop van mediation vaker geen of een lichtere straf opleggen aan de dader dan bij vergelijkbare zaken waarin geen mediation werd toegepast. Hoewel dat (nog) niet is onderzocht in de Nederlandse context, is het waarschijnlijk dat het uitblijven of lager uitvallen van een strafafdoening na mediation in strafzaken ook bijdraagt aan de besparing van kosten.

Naast het besparen van kosten en tijd, komt uit onderzoek ook naar voren dat het inzetten van mediation ook verschillende gunstige psychologische uitkomsten kan hebben voor de conflictpartijen. Door de inspraak en zeggenschap die beide partijen krijgen tijdens mediation ervaren zij vaak een grotere mate van tevredenheid met het proces en de uitkomsten dan een juridische procedure zonder mediation (bv. Lawrence et al., 2007; Hansen & Umbreit, 2018; Shaw, 2010). Er zijn ook sterke aanwijzingen dat partijen zich beter houden aan de gemaakte afspraken na mediation dan aan afspraken en regelingen die tot stand komen zonder mediation (Lawrence et al., 2007; Latimer et al., 2005). Dit gebeurt bijvoorbeeld des te meer naarmate partijen het idee hebben dat de gemaakte afspraken tijdens mediation eerlijk en praktisch uitvoerbaar zijn en zij daarin vertrouwen hebben (Kaiser et al., 2022; Kalter et al., 2018).

Een andere belangrijke psychologische uitkomst is, wanneer partijen daar belang bij hebben, dat de relatie tussen de conflictpartijen vaker normaliseert en herstelt dan wanneer geen mediation wordt ingezet (Kaiser et al., 2022; Ufkes et al., 2012). En, niet onbelangrijk: partijen kunnen ervaren dat door de mediation sterke negatieve emoties zijn afgenomen en men meer rust voelt. Zoals een mediator recent

met mij deelde dat een gedupeerde in de toeslagenaffaire na een mediationtraject aangaf 'zich voor het eerst echt gehoord te voelen door de andere partij. En hierdoor eindelijk weer eens een nacht goed geslapen te hebben'. Meer specifiek weten we uit onderzoek naar mediation in strafzaken en herstelbemiddeling (mede in de Nederlandse context) dat voor slachtoffers gevoelens van angst en sterke gevoelens van woede duidelijk kunnen afnemen wanneer men bemiddeld contact heeft gehad met de andere partij (Nascimento et al., 2023; Zebel, 2012). Er achter kunnen komen wat de redenen zijn voor het bedreigende gedrag van de andere partij, als ook de intentie die vaak wordt uitgesproken om zich niet meer zo te gedragen, maakt dat partijen zich minder angstig kunnen voelen over de ander. Daarnaast kan het feit dat men zich heeft kunnen uitspreken, zich gehoord en begrepen voelt door de andere partij tijdens het mediationproces, en in sommige gevallen ook excuses heeft ontvangen van de andere partij, maken dat mensen zich aanzienlijk minder kwaad voelen.

Tot slot kan een uitkomst van mediation ook zijn dat partijen meer verantwoordelijkheid nemen en kritischer kijken naar het eigen aandeel in het conflict (Jonas et al., 2022; Zebel, 2012). Hoewel dat nog weinig onderzocht lijkt te zijn, vermoed ik dat doordat de mediator er zorgt voor draagt dat beide partijen naar elkaar luisteren en er ruimte is voor beiden om hun zorgen en behoeften te uiten, elke partij meer inzicht krijgt in het perspectief van de ander en diens ervaringen. Dit proces van perspectief nemen in een conflictsituatie waarin men zelf een aandeel heeft, kan maken dat men meer begrip krijgt voor de ander en zich meer verantwoordelijk gaat voelen; het kan ook aanleiding geven tot zelfkritische emoties zoals schuld, schaamte en spijt over het eigen handelen dat leed heeft veroorzaakt bij de ander (Hoffman, 2000; Zebel et al., 2009). We weten dat wanneer mensen dergelijke emoties en verantwoordelijkheid ervaren, zij meer bereid zijn om het goed te maken en te zoeken naar een gezamenlijke oplossing met de ander (Baumeister et al., 1994).

Vrijwilligheid en de bereidheid om deel te nemen aan mediation

Al deze gunstige uitkomsten van mediation op een rijtje gezet, zou je verwachten dat mediation ondertussen wordt ingezet voor bijna elk conflict waarbij mensen er samen niet meer uit komen. Mediation wordt inderdaad op steeds meer gebieden gebruikt: zo is sinds de landelijke invoering in 2017 mediation in lopende strafzaken gegroeid tot een van de grootste praktijken van mediation in de rechtspraak, en wordt momenteel ook mediation ingezet voor bezwaarzaken die lopen bij de Belastingdienst met gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire. Ook op andere terreinen, zoals bij zedenzaken waarin niet altijd aangifte is gedaan, wordt bemiddeld contact (in dit geval herstelbemiddeling) steeds vaker ingezet de laatste jaren. Ondanks deze ontwikkelingen, is ook duidelijk dat mediation door een kleine minderheid (5-6 %) van burgers met juridische problemen is gebruikt de afgelopen jaren in Nederland (De Jongh & Smit, 2017; Ter Voert & Hoekstra, 2020; Hoekstra & Teeuwen, 2023). Gezien de gunstige uitkomsten en ervaringen van deelnemers aan mediation zou dit percentage eigenlijk hoger moeten zijn. Echter, mediation is niet een oplossingsmethode die bij elk conflict past en van de grond komt als dit wordt aangeboden. Een belangrijke reden daarvoor is de vrijwilligheid van dit proces - een van de belangrijkste uitgangspunten van mediation. Mediation werkt juist zo goed doordat mensen de keuze hebben of zij hieraan willen deelnemen of niet. Vanuit de eigen behoeften en motivaties het bemiddelde contact willen aangaan met de andere partij creëert de beste omstandigheden voor herstel en voor het zoeken naar een gezamenlijk gedragen oplossing. Zij dienen zich niet verplicht te voelen hieraan mee te doen - hetgeen betekent dat er bijvoorbeeld geen directe, negatieve consequenties dienen te zijn als iemand besluit niet deel te nemen of te stoppen met het proces (zie bijvoorbeeld Lauwaert, 2008).

En hierin ligt ook meteen één van de grootste uitdagingen wat mij betreft om de toepassing van mediation verder te laten groeien: wanneer zijn mensen bereid deel te nemen aan dit proces en wanneer vooral niet? Als daar meer inzicht in ontstaat, wordt het mogelijk mediation gericht aan te bieden aan burgers in conflict. Het biedt dan namelijk betere mogelijkheden om conflicten en conflictpartijen te identificeren die kansarm of juist heel kansrijk zijn voor een mediationstraject en het slagen daarvan. Niet alleen kunnen beleidsmakers dan mediation beter positioneren als oplossingsmethode, maar kunnen ook professionals conflicten en burgers die zij treffen beter analyseren, en mensen gericht informeren en doorverwijzen naar mediation. Het kan ook bijdragen aan een groter bewustzijn onder burgers zelf over wanneer mediation een grotere kans van slagen zal hebben en zij de zojuist genoemde gunstige uitkomsten kunnen ervaren. Dit zou ertoe kunnen leiden dat burgers zelf ook vaker mediation gaan inzetten in conflicten die zij ervaren. In wetenschappelijk onderzoek naar mediation is hier nog relatief weinig aandacht voor geweest. Vaak worden mensen vergeleken die al hebben besloten deel te nemen aan mediation met mensen die dat niet hebben gedaan (zie Kaiser et al., 2002; Lawrence et al., 2007). Waarom mensen in een eerder stadium hebben gekozen om hieraan deel te nemen blijft dan vaak onderbelicht (zie ook Jonas et al., 2019; Zebel, 2012).

Het belang van de behoeften aan controle en positieve verbinding met anderen

Verdiepend en systematisch onderzoek naar de factoren die verklaren waarom mensen willen deelnemen aan mediation is daarom van groot belang. Dat kunnen uiteenlopende eigenschappen en motivaties zijn: zo weten we bijvoorbeeld dat mensen verschillen in de mate waarin ze denken dat anderen veranderbaar zijn- degenen die dit sterker denken, zijn vaak meer bereid tot coöperatief gedrag zoals mediation (De Dreu, 2010). Ik denk dat het vooral heel waardevol is om te kijken naar fundamentele behoeften die mensen hebben en die hun gedrag in conflictsituaties in belangrijke mate sturen. Ik wil hier vooral inzoomen op het belang van twee fundamentele psychologische behoeften die mensen hebben, en die door het ervaren van ernstige conflicten bedreigd kunnen worden en men wil herstellen (Shnabel & Nadler, 2008; 2015). De eerste daarvan is de behoefte aan controle en effectiviteit in het eigen leven (agency). Deze behoefte houdt in dat we in staat zijn om in het leven dingen te doen en doelen te bereiken die we onszelf stellen, en dat we in staat zijn om onszelf en dierbare anderen te beschermen tegen leed (oa. Maslow, 1943; Staub, 2004). De andere fundamentele behoefte is die aan positieve relaties met en waardering door anderen (communion). Ieder mens wil gedurende zijn hele leven zich op positieve wijze verbonden voelen met anderen, zoals met een partner, familie, vrienden of betekenisvolle sociale groepen, en zich op die wijze ook gewaardeerd en geaccepteerd voelen (Maslow, 1943; Staub, 2004). Het ontvangen van erkenning voor de eigen zienswijze en ervaringen in een conflict van de andere partij, een aspect dat ook vaak wordt genoemd als motivatie voor deelname aan mediation, zie ik ook als onderdeel van de behoefte aan positieve verbinding, waardering en acceptatie door anderen.

Deze twee behoeften kunnen door conflicten in sterke mate bedreigd worden. Wanneer iemand bijvoorbeeld een ernstig conflict heeft gekregen met een collega waarmee men al jaren een goede werkrelatie heeft, en waarmee men nu niet meer praat en kan samenwerken, dan kan dat maken dat men zich heel belemmerd voelt en niet meer zo effectief voelt in het dagelijks werk als voorheen. In deze situatie zal men een sterke behoefte voelen om dit verlies van controle en effectiviteit in het werk te herstellen. Ook het feit dat deze werkrelatie nu ernstig verstoord is geraakt en men zich ook zorgen maakt over wat andere collega's vinden van het hoogopgelopen conflict, kan maken dat men een versterkte behoefte heeft om de relatie met deze collega te normaliseren en te herstellen. Ook in allerlei andere

typen conflicten kan dit gelden, denk bijvoorbeeld aan een burenruzie die hoogopgelopen is en is geëindigd in een aangifte bij de politie van één van de burens.

Het inzetten van mediation bij conflicten die een bedreiging vormen op een of beide van deze gebieden, kan dan helpen om tegemoet te komen hieraan en deze behoeften te herstellen. Zoals ik hiervoor aangaf is mediation bij uitstek een methode die, onder begeleiding van een mediator, de controle en de regie organiseert en teruggeeft aan partijen, zodat zij herstel en een oplossing zelf ter hand kunnen nemen. Ook het feit dat onderzoek laat zien dat er een grotere kans is dat communicatie tussen partijen wordt hersteld en relaties normaliseren, vormt duidelijk bewijs dat mediation tegemoet kan komen aan het herstellen van de behoefte aan positieve verbinding en waardering. Een juridische procedure zonder de inzet van mediation is daar veel minder voor geschikt; deze procedures bieden partijen in de regel minder inspraak en zeggenschap, en minder houvast om ook de onderlinge relatie te normaliseren en/of te herstellen.

Echter, niet in elk conflict waar mensen niet meer uitkomen worden deze behoeften aan controle en verbinding en waardering in sterke mate aangetast en bedreigd. Daar kunnen grote verschillen in bestaan. Soms besluiten mensen bijvoorbeeld dat zij met een andere partij niet meer verder willen, zoals bijvoorbeeld het verbreken van een huwelijk of partnerschap, of wanneer men door een conflict niet meer wil werken bij een werkgever. De behoefte aan herstel en normalisatie van de relatie met de andere partij is dan minder sterk. Ook de behoefte aan herstel van controle en effectiviteit hoeft niet altijd even sterk aanwezig te zijn. Een belangrijke vraag is daarom in welke omstandigheden, bij welke mensen en in welke type conflicten deze twee behoeften juist vaak en sterk worden bedreigd, waardoor mediation in die situaties juist een goede aanpak kan zijn om het conflict het hoofd te bieden (zie ook Zebel et al., 2019). Ik beschouw dit als een belangrijke richting voor wetenschappelijk onderzoek op het terrein van mediation de komende jaren. Ik zal enkele, in mijn ogen beloftevolle invalshoeken noemen die ons kunnen wijzen op burgers in conflict die in versterkte mate deze behoeften voelen, en waarvan ik dus verwacht dat deze zullen openstaan voor deelname aan mediation als zij bijvoorbeeld daarover worden geïnformeerd en daarvoor worden benaderd.

Kenmerken van conflicten en conflictpartijen die leiden tot versterkte (of verzwakte) behoeften

Discrepanties in de ervaring van conflict tussen partijen

Allereerst is het belangrijk te noemen dat twee partijen die een conflict hebben op heel verschillende wijzen naar dat conflict kunnen kijken en dit kunnen ervaren (Jehn et al., 2006; Ufkes et al., 2012). Men kan bijvoorbeeld het idee hebben dat de ander het conflict veel minder als een probleem ervaart dan dat men zelf doet, ondanks dat men dat al verschillende keren heeft aangegeven richting de andere partij of juist andersom. Denk bijvoorbeeld aan een verhuurder die een woonruimte verhuurd, en zich geconfronteerd ziet met zeer asociaal gedrag van de huurders in de wijze waarop zij omgaan met de woonruimte, en die daar ook na aanspreken niet van plan lijken te zijn iets in te veranderen. De verhuurder ziet het zelf als een groot probleem, maar heeft door de reacties van de huurders het idee dat zij dat niet vinden. Ook kan dit natuurlijk andersom gelden: dat men zich geconfronteerd ziet met een ander (bv. burens of collega's), die opeens op emotionele wijze een groot probleem communiceren dat men zelf niet zo ervaart. Dergelijke verschillen in conflictervaring kunnen vaak voorkomen: zo vonden we bijvoorbeeld in onderzoek dat het merendeel van mensen die contact zochten met het juridisch loket voor hulp bij allerlei conflicten, rapporteerden dat zij dit sterker als een probleem ervaarden dan de andere partij (Van Dijk et al., 2016). We vroegen mensen in dat onderzoek ook naar de behoeften aan hulp die zij

hadden van een derde partij (zie ook Giebels & Yang, 2009). We vonden daar dat naarmate mensen een groter verschillenzagen tussen hun eigen sterke probleemervaring en die van de andere partij, zij meer behoefte hadden aan begrip en een luisterend oor van een derde partij. Dit troffen we met name bij mensen aan die weinig sociale steun ervoeren vanuit hun eigen sociale omgeving – en daar dus met weinig mensen over konden praten. Ik zie dit als een duidelijke aanwijzing dat mensen die een groot verschil zien in de ervaring van een conflict tussen zichzelf en de ander, een versterkte behoefte zullen hebben aan erkenning en waardering van hun zienswijze en ervaringen; een versterkte behoefte aan verbinding met anderen. Deze behoefte aan verbinding en waardering kan zoals gezegd in een mediationtraject worden aangesproken: door de mediator die in eerste instantie goed en serieus luistert naar deze partijen, en hen de mogelijkheid geeft om intenties en zienswijzen te uiten, en vervolgens, als de andere partij dat ook wil, door te faciliteren dat beide partijen in bemiddeld contact toewerken naar het luisteren naar elkaars zienswijzen, emoties en ervaringen, en op zoek gaan naar een gezamenlijke oplossing. Opvallend was overigens dat in dit onderzoek ook mensen die aangaven dat zij dachten dat de andere partij veel meer problemen zag dan zijzelf in het conflict, en weinig sociale steun ervoeren bij dit probleem uit hun omgeving, ook een sterkere behoefte hadden aan een luisterend oor van een derde partij. Kortom: ik verwacht dat grote discrepanties in waargenomen conflictervaring tussen conflictpartijen, kunnen wijzen op een versterkte behoefte aan verbinding, erkenning en waardering door anderen (zie figuur 1). Mits bekend is dat mediation kan voorzien hierin, verwacht ik deze waargenomen verschillen in conflictervaring, door de versterkte behoefte aan verbinding, een grotere bereidheid tot mediation kunnen voorspellen.

Figuur 1: Hoe behoeften aan herstel van verbinding en controle de bereidheid van conflictpartijen tot deelname aan mediation voorspellen, en wanneer deze behoeften sterker of zwakker gevoeld worden



Een belangrijke kanttekening hierbij is hier wel op zijn plaats. Het is bekend dat grote verschillen in hoe partijen een conflict ervaren gepaard kunnen gaan met een stroever verloop en minder gunstige uitkomsten van het mediationproces dan wanneer partijen het conflict op meer vergelijkbare manier ervaren (bijvoorbeeld beiden erg boos en geïrriteerd zijn; zie bv. Jehn et al., 2006). Als partijen het conflict heel verschillend ervaren bij de start van een mediationproces, kan dat een indicatie zijn dat men in eerste instantie minder coöperatief, wantrouwend of zelfs vijandiger staat tegenover de ander. In dergelijke gevallen kan het raadzaam zijn om eerst uitgebreider met partijen apart te spreken om hen de ruimte te geven hun verhaal te doen en emoties te delen met de mediator (Jehn et al., 2006; Ufkes et al., 2012). Daarnaast kan het in deze situaties ook verstandig zijn partijen niet te snel in face-to-face contact te brengen met elkaar, maar eerst op indirecte wijzen met elkaar te laten communiceren (bv. via pendelmediation, emails of audio- en videoberichten; zie ook Bonensteffen et al., 2022). Ontstaat er gaandeweg het mediationproces meer begrip tussen partijen en een meer coöperatieve houding, dan kan worden overwogen alsnog over te stappen op live gesprekken, voor een directere en rijkere dialoog waarin men kan werken aan een gezamenlijk gedragen oplossing (Swaab et al., 2012; Zebel & Bonensteffen, 2021; Elferink & Zebel, 2024).

Discrepanties in de waargenomen moraliteit

Een tweede invalshoek die vanuit mijn optiek nog weinig aandacht heeft gekregen betreft de waargenomen moraliteit van de andere partij versus die van zichzelf. Een moreel goed persoon zijn is een belangrijk onderdeel van de identiteit van mensen, zo niet het belangrijkste onderdeel (Leach, Ellemers & Barreto, 2007). We vinden het bijvoorbeeld erg belangrijk dat we eerlijk en integer zijn in het leven. Om het beeld dat we hebben van onszelf positief te houden, hebben we een natuurlijke neiging om onze eigen gedragingen (en die van mensen die ons dierbaar zijn) als eerlijk en gerechtvaardigd te zien, ook of juist in versterkte mate als we in conflict zijn met anderen (Baumeister et al., 1994). Dat geldt helaas vaak niet voor de wijze waarop we naar het gedrag van de andere partij kijken in het conflict: we hebben dan eerder de neiging om de in onze ogen negatieve gedragingen toe te schrijven aan de slechte aard van de andere persoon of groep waartoe deze persoon behoort (Doosje & Branscombe, 2003; Pettrigrew, 1979). We kunnen die ander dan als onbetrouwbaar, gemeen en onveranderbaar gaan zien. Zeker naarmate het conflict tussen partijen meer geëscaleerd is en men zich bijvoorbeeld erg negatief naar elkaar heeft uitgelaten of gedragen. Naarmate men de ander als minder moreel en menselijk begint te zien, des te groter is de kans op verdere negatieve emoties en gedragingen richting de andere partij (Bandura, 2002; Haslam, 2006; Zebel et al., 2008). Mensen verschillen echter in de mate waarin men, na (zeer) negatieve incidenten en gedrag van de andere partij, over gaat tot het als minder moreel zien van de andere partij. Sommige mensen zijn sneller geneigd conclusies te trekken in de richting van een slechte inborst en negatieve aard van de andere partij dan anderen, waardoor zij deze ook meer gaan wantrouwen (Bonensteffen et al., 2020). Mijn verwachting is dan ook dat naarmate men de ander als minder moreel is gaan zien in een conflict en daardoor een groter verschil gaat zien tussen de eigen moraliteit en die van de ander, men minder behoefte heeft aan herstel van de relatie en acceptatie door deze ander. Dit maakt dat men minder snel bereid zal zijn om deel te nemen aan mediation (zie figuur 1). Dergelijke percepties van moraliteit van de andere partij zouden bijvoorbeeld uitgevraagd kunnen als men conflictpartijen spreekt, om te bepalen in welke mate men de andere partij als minder moreel ziet en hoe stellig men daar in is. Dit zou een belangrijke indicator kunnen zijn voor de mate waarin men behoefte heeft aan herstel van een (positieve) relatie met deze partij en daarmee aan mediation.

Discrepanties in macht

Een laatste invalshoek betreft waargenomen verschillen in macht tussen conflictpartijen. Het komt regelmatig voor dat mensen een conflict hebben met een ander die zij als machtiger of juist minder machtig zien; dat wil zeggen dat men de ander ziet als iemand die in sterkere of juist minder sterke mate kan bepalen wat de uitkomsten van het conflict zal zijn voor hen dan zichzelf (Fiske & Berdahl, 2007; Van Dijk et al., 2023). Denk bijvoorbeeld aan een conflict tussen een werknemer en leidinggevende, aan conflicten waarbij men ziet dat de ander meer ervaren is in, meer kennis heeft over en/of meer financiële middelen heeft om de uitkomsten van een juridisch probleem te beïnvloeden (bv. het inzetten van rechtshulp zoals een advocaat; zie Simon Thomas, 2020), of aan conflicten waarbij de ene partij veel taalvaardiger en dominanter is in interacties tussen partijen dan de ander. We weten dat mensen die zich minder machtig voelen dan de ander in conflicten waarbij er veel op het spel staat, meer langdurende negatieve gevolgen kunnen ondervinden van dat conflict dan partijen die zich niet als minder machtig zien (Van Dijk et al., 2023). In haar promotie-onderzoek heeft Marian van Dijk uitgezocht welke gevolgen dat zijn en welke interventies vroeg in een conflict deze ervaring van machteloosheid zouden kunnen tegengaan – zij hoopt dit in maart volgend jaar te kunnen verdedigen aan de Universiteit Twente. Komt allen als u wilt weten hoe dat zit.

We weten ook dat mensen die zichzelf als minder machtig zien dan de andere partij in een conflict, een sterkere behoefte hebben aan hulp van een derde partij om zichzelf en de eigen positie te versterken (Van Dijk et al., 2016). Dit raakt sterk aan de behoefte aan controle en effectiviteit, die, zoals ik betoog, een belangrijke verklaring kan zijn voor waarom mensen zouden willen kiezen voor en deelnemen aan mediation. Echter, we zien ook dat mensen in een minder machtige positie vaker denken aan andere vormen van rechtshulp, zoals een advocaat of juridisch advies (Van Dijk et al., 2023). Dat wil echter niet zeggen dat zij geen baat zouden kunnen hebben bij een mediation-traject, waarbij de mediator erop kan toezien dat er voor beide partijen gelijkwaardige ruimte en inspraak is om op zoek te gaan naar herstel en een gezamenlijke oplossing. De mediator kan daartoe, bij grote machtsverschillen, extra stappen ondernemen om een meer gebalanceerde dialoog te faciliteren, bijvoorbeeld door een aparte intake met elk van de partijen vooraf (Bollen & Eeuwema, 2013). In zo'n intake kan elk van de partijen nadenken over de conflictsituatie en vragen stellen over het mediationproces aan de mediator in een veilige omgeving, en zich voorbereiden op de face-to-face gesprekken. Dit kan bijdragen aan een afname van onzekerheid en een gevoel van controle bij de minder machtige partij, en maken dat men tijdens de gesprekken met de andere conflictpartij zich meer uit. Onderzoek laat ook zien dat mediation bij conflicten met machtsverschillen dan tot meer gebalanceerde uitkomsten leidt dan zonder deze intake (Bollen & Eeuwema, 2013). Mijn verwachting is dan ook dat bij conflicten met grote waargenomen verschillen in macht tussen partijen, zeker de minder machtige partij een sterke behoefte aan herstel van controle en effectiviteit zullen ervaren (zie figuur 1). Wanneer voor hen duidelijk is dat zij via mediation zelf en in direct contact met de andere partij het probleem ter hand kunnen nemen, en dat de mediator toeziet op een gebalanceerde dialoog, dan verwacht ik dat zij sterk bereid zullen zijn hieraan deel te nemen.

Wat als de andere partij niet wil deelnemen aan mediation?

Kortom: ik denk dat deze discrepanties in conflictveraring, waargenomen moraliteit en macht belangrijke indicatoren kunnen zijn voor de sterkte van de behoeften aan controle en herstel van relaties, en daarmee voor de bereidheid tot deelname aan mediation. Nu hoor ik u natuurlijk denken: wat als een van de partijen deze behoeften sterk voelt en graag mediation wil, maar de andere partij wil dat niet? De

bereidwillige partij blijft dan met niets achter. Hoe kunnen deze behoeften dan worden vervuld? Dat is inderdaad een keerzijde van mediation waar nog relatief weinig aandacht voor is geweest in de wetenschap. Ik noem echter kort twee inzichten die laten zien dat dit wellicht een minder groot probleem hoeft te zijn dan het lijkt. Ten eerste blijkt uit onderzoek en uit ervaringen die mediators en bemiddelaars delen dat alleen al het aangaan van een voorbereiding tot mediation tot op zekere hoogte al tegemoet kan komen aan deze behoeften. De stap zetten om mediation aan te gaan en te vragen met de andere partij, is in feite al een stap die een gevoel van controle en regie kan geven, ook als de andere partij daar niet voor open staat. Ook wanneer er wordt gesproken met de mediator of bemiddelaar ter voorbereiding van een bemiddeld traject, waarin men iemand treft die serieus naar de problemen en emoties luistert, kan tegemoet komen aan een gevoel van verbinding (Ufkes et al., 2012). Een tweede inzicht is dat we in de toekomst ook zouden kunnen denken aan het simuleren van een bemiddeld gesprek met de ander, bijvoorbeeld in virtual reality, zodat men toch de mogelijkheid krijgt bepaalde vragen te stellen en gevolgen en emoties te uiten richting de virtuele ander die de andere partij voorstelt (zie figuur 2).

Figuur 2: Impressie van een virtual reality applicatie voor de simulatie van bemiddeld contact, met een selectie van avatars waaruit gekozen kan worden die de andere partij voorstellen (Schmidt, 2023)



Mogelijk helpt dit ook om de behoefte aan controle en verbinding deels te herstellen, en op die wijze een deel van de gunstige uitkomsten te bereiken die men had kunnen bereiken als mediation had plaats gevonden. Momenteel onderzoeken we of dit een vruchtbare route zou kunnen zijn en een alternatief voor trajecten waarin geen mediation of bemiddeling plaats vindt omdat een van de partijen afziet van deelname.

Dankwoord

En dan is het de hoogste tijd geworden om een dankwoord uit te spreken. Ik wil allereerst het College van Bestuur van de VU en het bestuur van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid hartelijk bedanken voor het faciliteren van deze leerstoel en de kans voor mij om deze te bekleden. De afgelopen twee jaar heb ik in het kader van deze leerstoel met veel mensen mogen samenwerken die gepassioneerd en kundig zijn op

het gebied van mediation en andere vormen van bemiddeling, en deze conflictantheringsmethode willen bevorderen. Ik ben daar heel dankbaar voor en heb daar erg veel aan gehad. Een aantal van deze mensen wil ik graag in het bijzonder noemen. Allereerst het Centrum van Conflictantering en de Mediatorsfederatie Nederland, die aan de wieg hebben gestaan van deze leerstoel. In het bijzonder Linda Reijerkerk en Judith Simon-Emaus, twee grote voorvechters van mediation, die altijd op heel constructieve en enthousiaste wijze meedenken en advies geven; samen hebben we al vele mooie gesprekken gehad over de kruisbestuiving tussen praktijk en wetenschap op het terrein van mediation – laten we dat vooral blijven doen. Daarnaast wil ik ook graag Arno Akkermans noemen, die zich ook sterk gemaakt heeft voor het instellen van deze leerstoel en zich voortdurend blijft inzetten voor consensuele conflictoplossingsmethoden zoals mediation. Veel dank ook voor jouw steun voor het combineren van deze leerstoel met mijn werk aan de Universiteit Twente. Ik wil ook graag de collega's van de vakgroep Privaatrecht noemen, in het bijzonder Masha Antokolskaia, Andrea Zwart, Lenka Hora Adema, Nieke Elbers, Esther van Voorst tot Voorst en Lieke Coenraad, met wie ik heel plezierig samenwerk in onderwijs en onderzoek aan de VU, en telkens ervaar hoe inspirerend en waardevol het is om interdisciplinair te werken. Ook wil ik graag mijn collega's van de sectie Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid bedanken aan de Universiteit Twente, bij wie ik altijd veel enthousiasme en support bespeur voor deze leerstoel aan de VU – een aantal van jullie waren ook heel bereid om actief bij te dragen aan onderwijs- en onderzoeksactiviteiten aan de VU in dit kader, dat vind ik erg mooi en bijzonder. Een bijzonder dankwoord daarbij ook aan Mariëlle Stel, die mij de afgelopen jaren heeft bijgestaan in het bestieren van de sectie, en er mede voor heeft gezorgd dat ik ruimte zag en voelde om deze positie aan te gaan. Ook een groot woord van dank aan Ellen Giebels, die mij in de afgelopen jaren voortdurend heeft gestimuleerd tot verdere ontwikkeling, op bijna Rogeriaanse wijze. Ik waardeer het zeer dat ik bij jou altijd terecht kan voor advies en meedenken, en koester de samenwerking die we hebben opgebouwd. Ik noem hier ook graag de verschillende promovendi die ik heb mogen begeleiden en begeleid op mediation-gerelateerde onderwerpen (Florian Bonensteffen, Marian van Dijk, Jiska Jonas, en Marleen Kragting): zonder jullie inzet en goede werk had ik hier niet kunnen staan. Dat geldt ook voor de collega's met wie ik samen deze promovendi (heb) begeleid.

En dan de mensen nog dichter bij huis. Allereerst mijn schoonfamilie, de familie Mulders, die altijd erg geïnteresseerd zijn in mijn academische werk op het terrein van mediation, en zo nu en dan heel bereid zijn daar op meer humoristische wijze naar te kijken. Dat geldt ook voor mijn ouders en mijn zus, bij wie ik ook altijd veel steun, waardering en liefde ervaar. Dank aan jullie allen ook voor de vele mooie momenten die we samen hebben beleefd en beleven. En dan natuurlijk Evy, Nena en Zoë: eens even kijken of jullie nog wakker zijn na dit verhaal... Jullie zien mij vaak en veel aan het werk, soms opgeslokt door deadlines. Hopelijk beseffen jullie maar al te goed dat ik enorm geniet van jullie en wat jullie allemaal doen in het leven; ik word daar enorm gelukkig van. Ik vind jullie fantastisch en hou natuurlijk ontzettend veel van jullie. Dat geldt natuurlijk ook voor jou Mireille. Ondanks jouw eigen drukke leven, ben je altijd bereid mij aan te horen en met me mee te denken. En, heel belangrijk, zorg je ervoor dat ik niet vergeet om die stekker zo nu en dan eens uit de computer te trekken, op weg naar een volgend mooi moment in ons leven. Die tijd is nu ook gekomen.

Ik heb gezegd.

Referenties

- Bandura, A. (2002). Selective moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Moral Education, 31*, 101–119.
- Baumeister, R. F., Stillwell, A. M., & Heatherton, T. F. (1994). Guilt: An interpersonal approach. *Psychological Bulletin, 115*, 243–267.
- Bollen, K., & Euwema, M. (2013). The role of hierarchy in face-to-face and e-supported mediations: The use of an online intake to balance the influence of hierarchy. *Negotiation and Conflict Management Research, 6*(4), 305–319. <https://doi.org/10.1111/ncmr.12015>
- Bonensteffen, F., Zebel, S., & Giebels, E. (2020). Sincerity is in the eye of the beholder: Using eye tracking to understand how victims interpret an offender's apology in a simulation of victim-offender mediation. *Frontiers in Psychology*. doi: 10.3389/fpsyg.2020.00835
- Bonensteffen, F., Zebel, S., & Giebels, E. (2022). Is computer-based communication a valuable addition to victim-offender mediation? A qualitative exploration among victims, offenders and mediators. *Victims & Offenders*, <https://doi.org/10.1080/15564886.2021.2020946>
- Claessen, J.A.A.C., Zeles, G., Zebel, S. & Nelen, H. (2015). Bemiddeling in strafzaken in Maastricht II. Onderzoek naar de samenhang tussen bemiddeling en recidive. *Nederlands Juristenblad, 29*, 2015-2025.
- De Dreu, C. K. W. (2010). *Social Conflict: The Emergence and Consequences of Struggle and Negotiation*. In: Handbook of Social Psychology (pp 987-1023). DOI: 10.1002/9780470561119.socpsy002027
- De Jongh, J., & Smit, W. (2017). Nederlanders & mediation: Een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland. Amsterdam: Ruigrok NetPanel.
- Doosje, B. & Branscombe, N. (2003). Attributions for the negative historical actions of a group. *European Journal of Social Psychology, 33*, 235-248. DOI: 10.1002/ejsp.142
- Elferink, J. & Zebel, S. (2024; te verschijnen). Digitale middelen. In: D. Bonenkamp, J. Elferink, H. Prein, M. Simon Thomas & S. Zebel (Eds.), *Handboek Mediation* (7^e druk). Den Haag: SDU.
- Fiske, S. T., & Berdahl, J. (2007). *Social power*. In A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (pp. 678-692). The Guilford Press.
- Giebels, E., & Yang, H. (2009). Preferences for third-party help in workplace conflict: A cross-cultural comparison of Chinese and Dutch employees. *Negotiation and Conflict Management Research, 2*, 344–362. doi:10.1111/j.1750-4716.2009.00044.x.
- Hansen, T. & Umbreit, M. (2018). State of knowledge: Four decades of victim-offender mediation research and practice: the evidence. *Conflict Resolution Quarterly, 36*(2): 99–113. Doi: 10.1002/crq.21234.
- Haslam, N. (2006). Dehumanization: An integrative review. *Personality and Social Psychology Review, 10*, 252–264.

Hoekstra, M. S. & Teeuwen, G. (2023). Drempels in de toegang tot het recht. Den Haag: WODC. Cahier 2023-6

Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. New York: Cambridge University Press.

Jehn, K. A., Rupert, J., & Nauta, A. (2006). The effects of conflict asymmetry on mediation outcomes: Satisfaction, work motivation and absenteeism. *International Journal of Conflict Management*, 17, 96–109. doi:10.1108/10444060610736594.

Jonas-van Dijk, J., Zebel, S., Claessen, J., & Nelen, H. (2019). Victim–offender mediation and reduced reoffending: Gauging the self-selection bias. *Crime and Delinquency*, 66, 949-972. <https://doi.org/10.1177/0011128719854348>

Jonas-van Dijk, J., Zebel, S., Claessen, J., & Nelen, H. (2022). The psychological impact of participation in victim-offender mediation on offenders: Evidence for increased compunction and victim empathy. *Frontiers in Psychology*, 12, article 812629, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.812629>

Jonas-van Dijk, J., Zebel, S., Claessen, J., & Nelen, H. (2024). *Participation in victim-offender mediation predicts less reoffending: A propensity score matched case-control study*. Manuscript ingediend ter publicatie.

Jones, F. G. & Harris, L. (2022). An economic evaluation of restorative justice. UK: Why Me? <https://why-me.org/our-work/our-projects/economic-evaluation-of-restorative-justice/>

Kaiser, P., Gabler, A. M., Lehmann, F. (2022). Qualities and long-term effects of mediation. University of Vechta, Germany. [Kaiser Gabler Lehmann 2022 Qualities and Long-Term Effects of Mediation.pdf \(uni-vechta.de\)](#)

Kalter, M., Bollen, K., & Euwema, M. (2018). The long-term effectiveness of mediating workplace conflicts. *Negotiation Journal*, 34(3), 243-264. <https://doi.org/10.1111/nej.12227>

Latimer, J., Dowden, C., & Muise, D. (2005). The effectiveness of restorative justice practices: a meta-analysis. *The Prison Journal*, 85, 127-144. Doi: 10.1177/0032885505276969.

Lauwaert, K. (2008). Herstelrecht en procedurele waarborgen. Apeldoorn/Antwerpen, Maklu.

Lawrence, A., Nugent, J., & Scarfone, C. (2007). The Effectiveness of Using Mediation in Selected Civil Law Disputes: A Meta-Analysis. Canada: Department of Justice. https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csi-sic/jsp-sjp/rr07_3/rr07_3.pdf

Leach, C., Ellemers, N., & Barreto, M. (2007). Group virtue: the importance of morality (vs. competence and sociability) in the positive evaluation of in-groups. *Journal of Personality and Social Psychology*. 93, 234-249. DOI: 10.1037/0022-3514.93.2.234

Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Nascimento, A. M., Andrade, J., & Castro Rodrigues, A. de (2023). The Psychological Impact of Restorative Justice Practices on Victims of Crimes—a Systematic Review. *Trauma, Violence & Abuse, 24*(3), 1929–1947. <https://doi.org/10.1177/15248380221082085>

Pettigrew, T. F. (1979). The ultimate attribution error: extending Allport's cognitive analysis of prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin, 5*, 461–476.

Schmidt, J. (2023). VR-aided Victim-Offender Mediation: How Immersion in a VR Encounter Predicts Offenders' Willingness to Apologize to their Victims. Master thesis, University of Twente. https://essay.utwente.nl/94713/1/Schmidt_MA_psy.pdf

Shaw, L. A. (2010). Divorce mediation research: A meta-analysis. *Conflict Resolution Quarterly, 27*, 447-467.

Shnabel, N. & Nadler, A. (2008). A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation. *Journal of personality and social psychology, 94*(1), 116-131.

Shnabel, N. & Nadler, A. (2015). The Role of Agency and Morality in Reconciliation Processes. The Perspective of the Needs-Based Model. *Current Directions in Psychological Science, 24*(6), 477-483.

Simon Thomas, M. (2020). 'One shotters en repeat players. Een rechtssociologische klassieker over winnen en verliezen. *Tijdschrift Conflicthantering, 2020* (4), 11-14.

Staub, E. (2004). Basic human needs, altruism, and aggression. In A.G. Miller (red.), *The social psychology of good and evil* (pp. 51-84). New York: The Guilford Press.

Swaab, R. I., Galinsky, A. D., Medvec, V., & Diermeier, D. A. (2012). The communication orientation model: Explaining the diverse effects of sight, sound, and synchronicity on negotiation and group decision-making outcomes. *Personality and Social Psychology Review, 16*(1), 25–53. <https://doi.org/10.1177/1088868311417186>

Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). Geschilbeslechtsingsdelta 2019: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers. Den Haag: WODC. Cahier 2020-18

Ufkes, E. G., Giebels, E., Otten, S., & van der Zee, K. I. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of Conflict Management, 23*, 440–457. doi:10.1108/10444061211267290

Van Dijk, M., Giebels, E., & Zebel, S. (2016). Building strength or lending an ear in legal conflicts: Dependence and conflict asymmetry as distinct predictors of needs for support. *Negotiation and Conflict Management Research, 9*, 3-21. DOI: 10.1111/ncmr.12066.

Van Dijk, M., Zebel, S., & Giebels, E. (2023). Power asymmetry and early intervention in divorce. *Psychology, Public Policy and Law. <https://doi.org/10.1037/law0000376>*

Zebel, S. (2012). Een quasi-experimentele studie naar de effecten van de Nederlandse slachtofferdadergesprekken. In I. Weijers (Ed.), *Bemiddeling na strafbare feiten: De Nederlandse slachtofferdadergesprekken* (pp. 21-44). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Zebel, S. & Bonensteffen, F. (2021). De inzet van digitale communicatie en technologie in herstelbemiddeling: De oplossing van de leemte tussen *face-to-face* gesprekken en brief- of pendelcontact? *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 3, 62-67. Doi: 10.5553/TvH/1568654X2021021003010.

Zebel, S., Doosje, B., & Spears, R. (2009). How perspective-taking helps and hinders group-based guilt as a function of group identification. *Group Processes and Intergroup Relations*, 12, 61-78.

Zebel, S., Kippers, L., & Ufkes, E. (2019). Herstel van het morele imago als drijfveer voor bemiddeling: De ervaringen van bemiddelaars. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 19, 22-35. DOI: [10.5553/TvH/1568654X2019019004004](https://doi.org/10.5553/TvH/1568654X2019019004004)

Zebel, S., Schreurs, W., & Ufkes, E. G. (2017). Crime seriousness and participation in restorative justice: The role of time elapsed since the offense. *Law and Human Behavior*, 41, 385-397. DOI: 10.1037/lhb0000242.

Zebel, S., Zimmermann, A., Viki, G. T., & Doosje, B. (2008). Dehumanization and guilt as related but distinct predictors of support for reparation policies. *Political Psychology*, 29, 193-219.

